

Memo

Maatschappelijke Ontwikkeling

Aan	: Inwonersadviesraad en Cliëntenadviesraad
Van	: college
Datum	: 3 juli 2019
Onderwerp	: Uitkomst jaarlijks cliëntervaringsonderzoek Wmo

Inleiding

Met het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Wmo onderzoeken we jaarlijks hoe cliënten de toegankelijkheid en de kwaliteit van de Wmo-voorzieningen ervaren en welk effect ze ervan hebben ondervonden in hun zelfredzaamheid. Sinds 2016 dienen gemeenten gebruik te maken van de verplichte set van 10 vragen. De belangrijkste conclusies die getrokken kunnen worden uit dit verplichte onderzoek is dat gemeente Alphen aan den Rijn net als het gemiddelde van de andere gemeenten rond de 80% tevredenheid scoort op alle onderdelen en ten opzichte van het vorig onderzoek over 2017 op alle punten beter scoort.

Deelnemers CEO

De doelgroep van het CEO bestaat uit alle inwoners die in 2018 een aanvraag voor een Wmo-voorziening hebben gedaan bij de gemeente Alphen aan den Rijn. Van deze groep is een aselechte steekproef getrokken. In totaal zijn 1.050 inwoners aangeschreven. Hiervan heeft 48% de vragenlijst ingevuld en teruggestuurd.

Vergelijking met CEO over 2017

Opvallend is dat de deelnemers aan het CEO ten opzichte van 2017 positiever zijn op vrijwel alle onderdelen. Het gaat hierbij overigens om verbeteringen in orde van grootte van enkele procenten. Uitschieter is de bekendheid met cliëntondersteuning. In 2017 was deze 26%, in 2018 is die gestegen naar 35%. We kunnen concluderen dat de campagne die we na het vorige CEO hebben gehouden over cliëntondersteuning een positief resultaat heeft opgeleverd.

Vergelijking met andere gemeenten

De scores van Alphen aan den Rijn wijken nauwelijks af van het gemiddelde van alle deelnemende gemeenten. Op de onderdelen Contact en Bekendheid cliëntondersteuning scoort onze gemeenten wat beter, op Kwaliteit wat minder en op Resultaat nagenoeg vergelijkbaar.

Opmerkingen inwoners

De deelnemers konden ook opmerkingen achterlaten op het enquêteformulier. De meeste opmerkingen gaan over de algemene tevredenheid van de mensen. Ontevreden zijn mensen over de duur van de aanvraagprocedure. Omdat we de achtergrond van deze individuele opmerkingen niet kennen, kunnen we op basis van deze signalen geen verbeteringen formuleren. Wel kan dit onderwerp van gesprek zijn met het klantenpanel van Participe. Een ander onderwerp waar inwoners ontevreden over zijn is de kwaliteit van de regiotaxi. Het niet op tijd komen wordt dan vaak als knelpunt genoemd. Uit de managementrapportage van 2018 blijkt dat de Regiotaxi voldoet aan de strenge kwaliteitseisen die er zijn gesteld

binnen het contract met de Regiotaxi. Zowel het aantal klachten als de 'stiptheid van de rituitvoering' blijven binnen de eisen. Maar ook Holland Rijnland (contractbeheerder) ontvangt signalen dat het functioneren van de Regiotaxi minder goed zou zijn dan uit de officiële klachten is af te leiden. Om de klantervaringen meer inzichtelijk te maken wordt medio dit jaar in Holland Rijnland een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd door een daarin gespecialiseerd extern bureau.

Vervolg

Participe bespreekt de uitkomsten van dit CEO met het klantenpanel. Eventueel volgt hieruit een verbeterplan.

Bijlage: factsheet CEO over 2018